修理お取扱いについてのお知らせ

●修理依頼方法について

別紙の修理依頼書にもれなく必要事項を記入してください。
尚、修理依頼書は修理ご依頼品に同梱してください。あらかじめ、ﾈｯﾄﾜｰｸｻｰﾋﾞｽ課にご連絡いただく必要はございません。又、修理依頼書のご利用は修理のお申込みのみとさせて頂きます。修理に関するお問合せは、ﾈｯﾄﾜｰｸｻｰﾋﾞｽ課まで電話またはメールでお願い申し上げます。

●発送

【送付先】神奈川県横浜市港北区新横浜 1-5-5　マクニカ第二ビル
マクニカネットワークス㈱　ネットワークサービス課　修理受付　TEL:045-476-2099

※弊社にご送付頂く際の送料はお客様にてご負担願います。
※必ず受領確認の取れる宅配便でご送付ください。封書、郵便小包等の郵送は固くお断り申し上げます。

【故障品に同梱いただくもの】
1.　必要事項が記入された修理依頼書
2.　電源ケーブル、AC ADAPTOR 等の検査時に必要な付属品

以下の点をご了承のうえ、修理をご依頼頂きますようお願いいたします

●修理受付商品について

修理のお取扱いは弊社より販売の製品とさせて頂きます。又、一部の製品につきましては、製造元メーカー指定の修理先が直接修理を受付しておりますので、指定修理先をご案内させていただきます。

●付属品について

付属品(電源ケーブル、AC ADAPTOR 等)のみの故障については、機種名等をご確認のうえ、ﾈｯﾄﾜｰｸｻｰﾋﾞｽ課へご連絡ください。
マクニカネットワークス㈱　ネットワークサービス課　修理受付　TEL: 045-476-2099

●代替機の貸出について

修理期間中の代替機のお貸し出しはございません。あらかじめご了承ください。

●修理品の交換について

現品の修理が困難な場合には、修理せずに同等品と交換させて頂く事がございます。
又、弊社販売製品のうち、いくつかの製造元メーカーの修理拠点は海外にございます。海外で修理作業を行いますと、修理完了までに期間が 1 ヶ月以上かかり、低価格製品の場合、修理費用・メーカー返送料・通関費用等の合計金額が販売価格を上回ることがあります。このような製品につきましては修理期間の短縮化と費用の低減化のため、修理は行わず同製品または同等品の保守製品(再生品)との交換対応を致しておりますのでご了承ください。

●お客様が貼られたシールなどについて

上記の通り、製品ごと交換になる場合があります。その場合、お客様にて表面に貼られたシールなどは失われ、お返しできませんので、あらかじめご了承ください。(必要なシールにつきましてはあらかじめ剥がしてご返送ください)

●お客様が設定されたデータについて

検査、修理作業を行う際に、お客様が設定されたデータを消去する場合があります。この場合は、工場出荷初期状態でお返しすることとなります。(製品ごと交換する場合も同様です)
お客様ご自身で、弊社にご送付頂く前に設定されたデータのバックアップをお取り頂き、再度ご設定頂きますよう、お願い申し上げます。なお、データの復旧やバックアップ等は受付をさせて頂いておりません。

●修理品の発送について
紛失等のトラブルを防ぐため、必ず受領確認の取れる宅配便でご送付ください。封書、郵便小包等の郵送は固くお断り申し上げます。
また、輸送中の破損を防止するため、なるべくご購入時の箱・梱包材をご利用の上、梱包してください。運送途中の製品破損については、弊社にて責任を負いかねます。破損することのないよう、製品は十分な緩衝材で保護してください。製品ご購入時の箱がない場合は製品をエアキャップで丁寧に包み、大き目の箱に詰めて梱包してください。

●送料について
弊社にご送付頂く際の送料はお客様にてご負担願います。
修理完了品を返送する際の送料は弊社にて負担させて頂きます。

●返送時の梱包について
修理完了品返送時には、輸送時の破損等を防ぐため、お客様よりご送付頂いた梱包を弊社にて用意した梱包に変更する場合があります。この場合、お客様よりご送付頂いた梱包は弊社にて廃棄させて頂きます。

●故障品検査期間のご案内
通常、お預かりいたしました故障品は弊社にて障害の再現確認の検査を実施しております。
検査期間は弊社到着後、10 営業日程度となります。(一部製品につきましては製造元メーカー検査となります)

●修理期間のご案内
検査にて故障の判定となりましたものにつきまして、各製造元メーカーの規定による修理等のご対応となります。
故障個所の交換部品の用意に時間がかかる場合は、修理期間が長くなることがありますのでご了承ください。(修理期間がかかる場合は別途ご連絡いたします。)

●修理費用のご案内
各製造元メーカーの保証期間内の故障については無償修理となります。
ただし、保証期間内であっても、以下の場合は保証適用外につき有償修理となります。

- 取扱説明書による正常な使用状態以外で発生した故障もしくは損傷の場合
- 輸送、移動時の落下・衝撃などお取り扱い上の不注意による故障もしくは損傷の場合
- 火災、地震、水害、ガス害、塩害、その他の天変地変、公害または異常電圧による故障もしくは損傷の場合
- 製造元以外での修理、調整、改造された場合
- その他製造元メーカーの規定、判断に基づき有料と認められる場合

有償修理となる場合は、修理開始前にお見積りをＦＡＸでお送りいたします。お見積りに同意を頂いたうえ、修理作業を継続いたします。

●修理受付終了のご案内
製造元メーカーにて、修理受付の終了いたしました製品の修理をご依頼頂きました場合は、修理不能としてご返却させて頂きますのでご了承ください。

●後継上位機種への交換のご案内
既に交換部品の確保が困難な状況になっている製品について修理をご依頼頂いた場合は、後継機種への交換をご案内しております。

●交換した部品について
修理の際に製品ごと交換した場合は、交換元の製品の所有権は弊社に帰属するものとして、回収させて頂いております。交換元の製品はお返しできませんので、あらかじめご了承ください。